



Faculty of Cognitive Science and Human Development

**PENGUNAAN ELEKTRONIK MEL SEBAGAI MEDIA
KOMUNIKASI: TINJAUAN DARI SEGI PERSEPSI,
PROFIL, KESELESAAN DAN KEPUASAN KOMUNIKASI
DI UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK**

Norismawati Binti Ismail

**HF
6239
N822
2002**

**Kota Samarahan
2002**

PENGGUNAAN ELEKTRONIK MEL SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI: TINJAUAN
DARI SEGI PERSEPSI, PROFIL, KESELESAAN DAN KEPUASAN KOMUNIKASI DI
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

P.KHIDMAT MAKLUMAT AKADEMIK
UNIMAS



1000129697

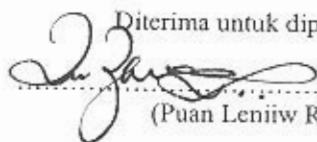
Oleh

Norismawati Binti Ismail

Projek ini merupakan salah satu keperluan kursus untuk mendapat
Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Sains Kognitif) dari
Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Sumber Manusia,
Universiti Malaysia Sarawak

Projek bertajuk (Penggunaan Elektronik Mel sebagai Media Komunikasi: Tinjauan dari segi Persepsi, Profil, Keselesaan dan Kepuasan Komunikasi di Universiti Malaysia Sarawak) telah disediakan oleh Norismawati bt Ismail dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Sumber Manusia sebagai memenuhi syarat untuk mendapat Ijazah Sarjanan Muda Sains dengan Kepujian (Sains Kognitif).

Diterima untuk diperiksa:



(Puan Leniww Roman)

8/4/2022 Tarikh:

PENGHARGAAN

Syukur ke hadrat ilahi kerana di atas kurniaNya, saya dapat menyempurnakan projek tahun akhir ini dengan jayanya. Projek ini amat bermakna kepada saya kerana inilah kali pertama saya berjaya menyiapkan satu projek yang amat bernilai kepada saya. Walaupun terdapat pelbagai cabaran dan rintangan dalam proses menyiapkannya, berkat daripada kesabaran dan usaha serta dorongan daripada keluarga, penyelia dan rakan-rakan dapat saya mengatasinya dengan tenang.

Saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada penyelia projek, Puan Leniiw Roman di atas segala bimbingan, idea dan sokongan yang telah diberikan untuk menjayakan projek tahun akhir ini.

Jutaan terima kasih juga diucapkan kepada kedua-dua ibu bapa tersayang, En. Ismail dan Pn. Norsiah serta adik-adik (Liza, Ila, Ikhbal dan Husna) yang telah memberi sokongan. Tidak lupa juga kepada suami tercinta Mohamad Tazmi. kerana telah banyak memberi dorongan serta semangat kepada saya semasa projek ini dijalankan. Teriam kasih juga buat anak tersayang, Muhammad Afiq yang sentiasa menjadi perangsang kepada ibu untuk menyiapkan projek ini.

Tidak lupa juga, ucapan ribuan terima kasih saya kepada rakan-rakan (Shikin, Nor, K.Kis, Yus, Kutex, Ez, Norha dan Min) yang telah banyak membantu dan memberi tunjuk ajar kepada saya dalam menyiapkan projek tahun akhir ini.

Terima kasih juga ditujukan kepada staf UNIMAS terutamanya staf FSKPM kerana telah memberi kerjasama untuk menjayakan projek tahun akhir ini.

JADUAL KANDUNGAN

Halaman Tajuk	i
Tandatangan Penyelia	ii
Penghargaan	iii
Jadual Kandungan	iv
Senarai Rajah	vii
Senarai Jadual	viii
Abstrak	x
<i>Abstract</i>	xi
1. Pengenalan	1
1.0 Pengenalan	1
1.0 Latar Belakang Kajian	2
1.1 Latar Belakang Organisasi Penyelidikan	3
1.2 Kenyataan Masalah	4
1.3 Objektif Kajian	4
1.4.1 Objektif Umum	4
1.4.2 Objektif Khusus	4
1.4 Persoalan Kajian	5
1.5 Kerangka Konseptual Kajian	5
1.6 Hipotesis Kajian	6
1.7 Kepentingan Kajian	6
1.8 Definisi Istilah	7
1.8.1 'Computer Mediated Communication'	7
1.8.2 Keberkesanan	8
1.8.3 Kepuasan	8
1.8.4 Kescapaian	8
1.8.5 Komunikasi	8
1.8.6 Media	8
1.8.7 Mel Elektronik	9
1.8.8 Organisasi	9
1.8.9 Persepsi	10
1.8.10 Profil	10
1.8.11 Staf Sokongan	10
1.8.12 Tahap Penggunaan	10
1.9 Limitasi Kajian	10
1.10 Kesimpulan	11
2. Sorotan Kajian Lepas	12
2.0 Pengenalan	12
2.1 Komunikasi	12
2.2 Interaksi Manusia Komputer	14
2.3 'Computer Mediated Communication'	15
2.4 Mel Elektronik	16
2.5 Penggunaan E-mel di Tempat Kerja	18
2.6 Penggunaan E-mel dengan Profil	19
2.7 Kepuasan Komunikasi Melalui E-mel	19
2.8 Persepsi Pengguna	21
2.9 Kescapaian Pengguna Semasa Menggunakan E-mel	21

2.11 Kesimpulan	23
3. Metodologi	24
3.0 Pengenalan	24
3.1 Lokasi Kajian	24
3.2 Rekabentuk Kajian	24
3.3 Pemilihan Sampel Kajian	24
3.4 Instrumen Kajian	26
3.4.1 Borang Soal Selidik	26
3.4.2 Pengukuran Angkubah	29
3.5 Ujian Rintis	30
3.6 Pengumpulan Data	31
3.6.1 Data Primer	31
3.6.2 Data Sekunder	31
3.7 Penganalisan Data	31
3.7.1 Statistik Deskriptif	32
3.7.2 Statistik Inferensi	32
3.7.2.1 Ujian -t	32
3.7.2.2 Analisis Varians Sehala (one-way ANOVA)	32
3.7.3 Skor Min	32
3.8 Kesimpulan	33
4. Hasil Kajian dan Perbincangan	34
4.0 Pengenalan	34
4.1 Kategori Jabatan Responden	35
4.2 Ciri-ciri Demografi	35
4.1.2 Jantina	35
4.1.3 Umur	36
4.1.4 Bangsa	36
4.1.5 Status Perkahwinan	36
4.1.6 Tahap Kelulusan Akademik	36
4.1.7 Profil	36
4.3 Pengalaman Menggunakan E-mel	36
4.4 Kekerapan Responden Menggunakan E-mel	37
4.5 Penggunaan E-mel Sebagai Media Komunikasi	37
4.5.1 Penggunaan E-mel bagi Kategori Kuat	38
4.5.2 Penggunaan E-mel bagi kategori Sederhana	38
4.5.3 Penggunaan E-mel bagi kategori Lemah	39
4.6 Analisis Terhadap Persepsi Pengguna	40
4.6.1 Analisis Persepsi Positif Responden Terhadap Penggunaan E-mel	40
4.6.2 Analisis Persepsi Negatif Responden Terhadap Penggunaan E-mel	41
4.7 Analisis Terhadap Keselesaan	43
4.7.1 Analisis Penggunaan E-mel Dari Aspek Keselesaan Positif	43
4.7.2 Analisis Penggunaan E-mel Dari Aspek Keselesaan Negatif	44
4.8 Analisis Terhadap Kepuasan Komunikasi Pengguna	45
4.8.1 Analisis Penggunaan E-mel Dari Aspek Kepuasan Komunikasi Positif	45
4.8.2 Analisis Penggunaan E-mel Dari Aspek Kepuasan	46

	Komunikasi Negatif	
4.9	Keputusan Ujian Hipotesis	48
4.9.1	Hipotesis Pertama	48
4.9.2	Hipotesis Kedua	48
4.9.3	Hipotesis Ketiga	49
4.9.4	Hipotesis Keempat	49
4.9.5	Hipotesis Kelima	50
4.9.6	Hipotesis Keenam	50
4.10	Perbincangan Dapatan Kajian	50
4.10.1	Ringkasan Keseluruhan Hipotesis	50
4.10.2	Perbezaan Jantina dengan Tahap Penggunaan E-mel	51
4.10.3	Perbezaan Tahap Pencapaian Akademik dengan Tahap Penggunaan E-mel	51
4.10.4	Perbezaan Pengalaman dengan Tahap Penggunaan E-mel	52
4.10.5	Perbezaan Persepsi dengan Tahap Penggunaan E-mel	52
4.10.6	Perbezaan Keselesaan dengan Tahap Penggunaan E-mel	52
4.10.7	Perbezaan Kepuasan Komunikasi dengan Tahap Penggunaan E-mel	53
4.11	Kesimpulan	53
5.	Kesimpulan, Rumusan dan Cadangan	54
5.0	Pengenalan	54
5.1	Rumusan dan Kesimpulan Kajian	54
5.2	Objektif Kajian	55
5.3	Implikasi Kajian	56
5.3.1	Implikasi Kajian Terhadap Organisasi	56
5.3.2	Implikasi Kajian Terhadap Ilmu	56
5.4	Cadangan	57
5.4.1	Cadangan kepada Organisasi	57
5.4.2	Cadangan kepada Pengkaji yang Akan Datang	57
5.5	Kesimpulan	57
6.	Rujukan	58
7.	Lampiran A	61
8.	Lampiran B	67

SENARAI RAJAH

Rajah 1: Kerangka Konseptual	6
Rajah 2: Model Komunikasi Osgood	13
Rajah 3: Media Rich Continuum	14
Rajah 4: Model Interaksi Manusia- Komputer (Eason, 1991)	15
Rajah 5: Agen Pengguna dan Agen Pemindahan Pesanan	16
Rajah 6: Jaringan Penghantaran Mcl	17

SENARAI JADUAL

Jadual 1: Jumlah Responden Mengikut Fakulti, Pusat dan Bahagian	25
Jadual 2: Bahagian Dalam Soal Selidik	26
Jadual 3: Pernyataan yang Dikemukakan bagi Setiap Bahagian	27
Jadual 4: Skala Likert Four-Point	28
Jadual 5: Skor bagi Tahap Penggunaan E-mel	30
Jadual 6: Keputusan Ujian Cronbach	31
Jadual 7: Skor min	33
Jadual 8: Taburan Kategori Jabatan yang Menggunakan E-mel	34
Jadual 9: Taburan Demografi Responden	35
Jadual 10: Taburan Pengalaman Responden Menggunakan E-mel	37
Jadual 11: Taburan Kekurangan Menggunakan E-mel bagi Responden yang Menggunakan E-mel	37
Jadual 12: Taburan Peratusan Kekurangan Responden Menggunakan E-mel.	37
Jadual 13: Taburan Peratusan Persetujuan Responden Terhadap Penggunaan E-mel dari Segi Persepsi Positif Responden.	40
Jadual 14: Taburan Peratusan Persetujuan Responden Terhadap Penggunaan E-mel dari Segi Persepsi Negatif Responden	42
Jadual 15: Taburan Peratusan Persetujuan Responden Terhadap Penggunaan E-mel dari Aspek Keselesaan Positif	43
Jadual 16: Taburan Peratusan Persetujuan Responden Terhadap Penggunaan E-mel dari Aspek Keselesaan Negatif	44
Jadual 17: Taburan Peratusan Persetujuan Responden Terhadap Penggunaan E-mel dari Aspek Kepuasan Komunikasi Pengguna Positif	45
Jadual 18: Taburan Peratusan Persetujuan Responden Terhadap Penggunaan E-mel dari Aspek Kepuasan Komunikasi Pengguna Negatif	47

Jadual 19: Keputusan bagi Ujian Independent Sample T-Test	48
Jadual 20: Keputusan bagi Ujian ANOVA Schala	49
Jadual 21: Keputusan Keseluruhan Ujian Hipotesis Kajian	50

ABSTRAK

PENGUNAAN ELEKTRONIK MEL SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI: TINJAUAN DARI SEGI PROFIL, PERSEPSI, KESELESAAN DAN KEPUASAN KOMUNIKASI DI UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK.

NORISMAWATI BT ISMAIL

Kajian ini dilaksanakan untuk mengkaji tahap penggunaan mel elektronik dari segi profil, persepsi, keselesaan dan kepuasan komunikasi responden. Secara spesifik, kajian ini juga bertujuan untuk menentukan kaitan di antara pembolehubah tidak bersandar (profil, persepsi, keselesaan dan kepuasan komunikasi) dengan pembolehubah bersandar (tahap penggunaan e-mel). Sampel kajian ini terdiri daripada 68 orang responden yang melibatkan staf sokongan dari pelbagai fakulti, bahagian dan pusat di Universiti Malaysia Sarawak. Borang soal selidik merupakan alat kajian utama yang digunakan dalam kajian ini. Borang soal selidik ini direka sendiri dan mengandungi latar belakang responden, tahap penggunaan e-mel, persepsi responden, keselesaan responden dan kepuasan komunikasi responden. Kaedah statistik deskriptif terdiri daripada peratusan, frekuensi dan unit bilangan untuk merumus keseluruhan data. Kaedah statistik inferensi digunakan berasaskan ujian-t manakala "one-way" ANOVA digunakan untuk menguji hipotesis yang dibentuk. Dapatan kajian menunjukkan terdapat perbezaan signifikan di antara keselesaan dengan tahap penggunaan e-mel. Walau bagaimanapun, tidak terdapat perbezaan signifikan di antara profil, persepsi dan kepuasan komunikasi dengan tahap penggunaan e-mel. Berdasarkan dapatan kajian beberapa cadangan dikemukakan supaya penggunaan e-mel dapat ditingkatkan ke tahap yang lebih efektif sebagai media komunikasi di Universiti Malaysia Sarawak.

ABSTRACT

ELECTRONIC MEL USAGE AS COMMUNICATION TOOL: A SURVEY BASED ON THE PROFILE, PERCEPTION, CONVENIENCE AND COMMUNICATION SATISFACTION IN UNIVERSITI OF MALAYSIA SARAWAK

NORISMAWATI BT ISMAIL

The main purpose of this study to identify the level of the electronic mail usage based on the profile, perception, convenience and communication satisfaction of the respondents. Specifically, it aims to determine the correlation between the independent variables (respondent's profile, perception, convenience, communication satisfaction) and dependent variable (the level of the e-mail usage). The sample of the study consisted of 68 respondents who were the supporting staff from various faculties, centres and divisions in University of Malaysia Sarawak. The questionnaire was used as the main instrument in this study. The questionnaire that was self-developed consisted of respondent's background, level of e-mail usage, respondent's perception, convenience and communication satisfaction. A descriptive statistical method consisted of percentages, frequency, and numerical measures, was used to provide a summary for the overall set of data. The inferential statistical method used was the t-test while one way-ANOVA was used to test the hypotheses formulated. The research findings revealed that there was a significant difference between convenience and the level of e-mail usage. However, there is no significant difference between profile, perception, & communication satisfaction, and the level of e-mail usage. Based on the findings, several suggestions were recommended in order to increase the utilization of the e-mail usage as a communication tool in University of Malaysia Sarawak.

BAB 1 PENGENALAN

1.0 Pengenalan

Kita kerap kali dikejutkan dengan mesej dan laungan menggesa kita menggarap ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT). Istilah seperti komputer, internet, multimedia, e-mel dan sebagainya menjadi sebutan harian di media cetak mahupun media elektronik. Ramai ahli bijak pandai bersetuju bahawa dunia kini mengalami revolusi yang ketiga selepas revolusi pertanian dan perindustrian. Gelombang besar yang dikenali sebagai revolusi maklumat memberikan kelebihan dari segi kepantasan, pengolahan dan pemprosesan data sehingga membawa kebaikan kepada pengguna. Ini dapat menjanjikan kelebihan dalam pelbagai aspek kehidupan seperti komunikasi, perniagaan, pertahanan, pendidikan, perubatan dan sebagainya.

Kerajaan telah menyedari kealpaan dan ketidaksensitifan untuk menguasai ilmu ini dengan cepat akan menyebabkan negara ketinggalan dalam arus pemodenan dan globalisasi. Lantas kerajaan merangka dan membangunkan projek berkaitan dengan ICT seperti Koridor Raya Multimedia (MSC) serta memperuntukkan sejumlah wang yang banyak untuk memajukan bidang ICT di peringkat nasional dan negeri. Dalam Rancangan Malaysia ke-8, yang bermula pada 2001 hingga 2005, kerajaan memperuntukkan RM 1 billion untuk memajukan ICT di seluruh negara dan RM 205.5 juta disediakan untuk pembelian komputer di sekolah (Lo, 2001).

Dalam menempuhi era globalisasi pada abad ke 21, teknik komunikasi telah melalui evolusi yang begitu ketara seolah-olah membenarkan teori dunia tanpa sempadan. Sekaligus ia merubah cara hidup dan peradapan manusia yang diwarisi dari turun temurun. Ledakan teknologi yang canggih memperkenalkan sistem komputer sebagai media komunikasi menggantikan kemudahan telefon, fax, perutusan surat dan telegram yang sedia ada untuk melancarkan perjalanan komunikasi di kalangan manusia.

Sistem komputer yang bertindak sebagai media komunikasi terdiri daripada mel elektronik (e-mel), "World Wide Web (WWW), Newsgroups/Bulletin Board, Computer Conferencing, Audio Conferencing, Voice Mail System, Whiteboard Environment Internet Relay Chat (IRC), Multi-User Dungeons or Multi-User Domain (MUD), MOO (MUD, Object Oriented)" dan "Work Flow Application". Sistem komputer yang diperkenalkan mempermudah pengguna untuk mengaplikasikannya di dalam pelbagai bidang.

Sistem komunikasi berkomputer ini adalah salah satu sistem yang tercanggih di abad ini di samping menjalankan pelbagai fungsi yang boleh digunakan di merata tempat tanpa mengira masa dan dapat disesuaikan dengan pelbagai keadaan. Mel elektronik atau dikenali sebagai e-mel digunakan untuk menghantar atau menerima mesej melalui komputer tidak mengira masa manakala "World Wide Web (WWW)" adalah sebahagian daripada rangkaian internet yang mempunyai halaman web yang digunakan untuk mendapatkan maklumat secara "on-line". "Newsgroups/Bulletin Board System" digunakan untuk perbincangan awam yang membabitkan pelbagai topik iaitu lebih daripada 10,000 topik di Internet.

"Computer Conferencing" adalah melibatkan sekumpulan manusia yang membuat perbincangan melalui komputer. "Audio Conferencing" pula berfungsi sebagai alat komunikasi yang menggunakan komputer melalui wayar telefon.

Proses komunikasi yang berlangsung adalah bertujuan untuk menyampaikan maklumat tentang persekitaran. Selain itu komunikasi juga bertujuan untuk menyoal dan menjawab persoalan yang dibicarakan. Terdapat juga sesetengah individu berkomunikasi untuk membuat permintaan, menawarkan ganjaran atau berjanji, memberi arahan dan mengawal sesuatu tugas yang perlu dilaksanakan. Di samping itu, individu juga berkongsi perasaan dan pengalaman serta membuat perhubungan sosial dengan individu lain.

Komunikasi adalah penting bagi melancarkan sesuatu pekerjaan, berkongsi informasi serta pendapat di antara orang perseorangan ataupun sebuah organisasi. Selain itu, komunikasi juga dapat menjalinkan hubungan baru di samping mengeratkan lagi hubungan silaturrahim yang sedia ada.

Dalam era teknologi ini, sistem komunikasi berkomputer lebih digemari berbanding sistem komunikasi yang lain. Hampir seluruh dunia menggunakan sistem komputer sebagai media komunikasi dan penyampaian informasi. Di Malaysia, hampir keseluruhan masyarakat menggunakan sistem komputer sebagai alat komunikasi terutamanya golongan remaja, dewasa dan sesebuah organisasi. Sistem komputer yang sering digunakan ialah mel elektronik (e-mel), "Internet Relay Chat (IRC)" dan "World Wide Web(WWW)". Terdapat pelbagai jenis sistem komunikasi berkomputer yang telah dibangunkan mengikut kesesuaian penggunaannya dari segi tempat, tujuan dan masa.

Salah satu media komunikasi yang sering digunakan sejak kebelakangan ini tentunya mel elektronik atau lebih sinonim dengan e-mel di kalangan warga Internet. E-mel tidak terhad kepada kawasan rangkaian tertentu sahaja malahan merentasi bendungan kebenuaan. Menurut Judith Jeffcoate (1995), sistem e-mel dicipta untuk memindahkan data abjad bernombor tak berformat dan data pangkalan teks. E-mel didefinisikan sebagai satu sistem yang mana maklumat yang disediakan oleh pengirim akan dihantar secara terus ke tempat di mana ia akan diproses dan seterusnya diterima oleh satu atau lebih penerima yang dikehendaki pengirim.

Kini, maklumat yang dihantar melalui e-mel bukan sahaja tertakluk kepada teks semata-mata malahan dipelbagaikan dalam bentuk lain seperti gambar, audio dan video. Kerana kepelbagaian penggunaan inilah menyebabkan sistem e-mel semakin popular digunakan sebagai media komunikasi. Terdapat pelbagai jenis perkhidmatan e-mel telah disediakan oleh pihak-pihak terlibat terutamanya syarikat perisian komputer. Antara yang popular pada masa kini ialah "Yahoomail, Hotmail, Rocketmail, Eudoramail" dan lain-lain.

1.1 Latarbelakang Kajian

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh manakah tahap penggunaan e-mel sebagai media komunikasi dan keberkesanannya di kalangan staf sokongan di sebuah Institut Pengajian Tinggi Awam (Universiti Malaysia Sarawak). Di dalam kajian ini, keberkesanan e-mel iaitu tahap penggunaan e-mel sebagai media komunikasi ditinjau dari segi persepsi, profil, keselesaan dan kepuasan komunikasi pengguna.

Kajian ini dijalankan di kampus Universiti Malaysia Sarawak yang melibatkan lapan buah fakulti iaitu Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Sumber Manusia (FSKPM), Fakulti Sains dan Teknologi Sumber (FSTS), Fakulti Sains Sosial (FSS) Fakulti Ekonomi dan Perniagaan (FEB), Fakulti Teknologi Maklumat (FTM), Fakulti Sains Gunaan dan Kreatif (PSGK), Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan (FPSK) dan Fakulti Kejuruteraan (FK). Kajian ini juga melibatkan empat buah pusat iaitu Pusat Pemajuan Pelajar, Pusat Perkhidmatan Maklumat Akademik, Pusat Pemajuan Bahasa dan Pusat Maklumat Sistem Teknologi Komputer. Terdapat empat bahagian yang turut terlibat dalam kajian ini iaitu Bahagian Canselori, Bahagian Pengajian Pra Siswazah, Bahagian Kewangan dan Bahagian Pengurusan Sumber Manusia.

Kajian ini lebih memfokuskan kepada penggunaan e-mel sebagai media komunikasi di kalangan staf sokongan. Di samping itu, kajian ini juga mengkaji tahap penggunaan e-mel dari segi profil pengguna, persepsi pengguna, keselesaan dan kepuasan komunikasi pengguna. Keberkesanan e-mel dapat dilihat daripada tahap penggunaan e-mel iaitu sekiranya faktor-faktor tersebut mempengaruhi tahap penggunaan e-mel, ini membawa maksud keberkesanan e-mel sebagai media komunikasi bergantung kepada faktor-faktor tersebut.

1.2 Latar Belakang Organisasi Penyelidikan

Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS) telah dipilih sebagai lokasi untuk menjalankan kajian yang berkaitan dengan penggunaan mel elektronik sebagai media komunikasi, tinjauan dari segi persepsi, profil, keselesaan dan kepuasan komunikasi.

UNIMAS secara rasminya diperbadankan pada 24 Disember 1992 oleh Parlimen Malaysia di bawah seksyen 6 (1), Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971. Operasi pentadbiran UNIMAS telah bermula pada 5 April 1993. Majlis Perletakan Batu Asas dan pelancaran Logo UNIMAS telah disempurnakan oleh Perdana Menteri Malaysia, Yang Amat Berhormat Dato' Seri Dr. Mahathir Mohamad pada 31 Ogos 1993, di Kota Samarahan.

UNIMAS yang terletak di kawasan Kota Samarahan, Sarawak dengan kampus barunya yang masih dalam proses pembinaan akan menjadi pusat pendidikan yang unggul dan strategik di rantau ini. Ini adalah bersesuaian dengan kedudukannya yang terletak di kawasan pusat pendidikan di Kota Samarahan yang terdiri daripada Maktab Perguruan Tun Abdul Razak, Samarahan dan Universiti Teknologi Mara, Sarawak. UNIMAS yang terletak lebih kurang 15 km daripada Bandaraya Kuching akan menjadi lebih maju dengan terbinanya kampus baru yang terletak di Sebayor.

UNIMAS telah membentuk kenyataan misinya iaitu untuk terus mampu bersaing dengan universiti lain sama ada di Malaysia mahupun di seluruh dunia. Kenyataan misi UNIMAS ialah untuk menjadi universiti contoh serta diiktiraf di rantau ini, dan sebagai sebuah institusi pengajian tinggi yang menjadi pilihan utama golongan pelajar dan akademik untuk mencapai kecemerlangan dalam pengajaran, penyelidikan dan kesarjanaan, keilmuan dan penerapan ilmu secara strategik dan inovatif bagi meningkatkan kualiti budaya bangsa dan kemakmuran masyarakat (Laporan Tahunan Universiti Malaysia Sarawak 1996, 1997).

UNIMAS yang terdiri daripada lapan fakulti dan enam institusi penyelidikan. Fakulti yang terdapat di UNIMAS ialah Fakulti Ekonomi dan Perniagaan (FEP), Fakulti Kejuruteraan (FK), Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan (FPSK), Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia (FSKPM), Fakulti Sains Sosial (FSS), Fakulti Sains dan Teknologi Sumber (FSTS), Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif (PSGK) dan Fakulti Teknologi Maklumat (FTM). Manakala institut penyelidikan terdiri daripada Pusat Pengajian Bahasa dan Komunikasi, Institut Kepelbagaian Biologi dan Pemuliharaan Alam Sekitar, Institut Pengajian Asia Timur, Institut Teknologi Perisian, Institut Rekabentuk dan Aplikasi Ergonomik, dan Institut Kesihatan dan Perubatan Komuniti. Kesemua fakulti dan institut penyelidikan mempunyai sistem pengkomputeran yang terkini.

Universiti ini mengamalkan pendekatan pengajaran-pembelajaran yang terkini di samping menyediakan program yang memenuhi keperluan pasaran secara langsung. UNIMAS adalah sebuah universiti penyelidikan, kerana penyelidikan penting dalam penerokaan ilmu, pembinaan, dan pengukuhan ketrampilan teras dalam bidang-bidang pilihan. Fakulti dan institut penyelidikan bersama mengadakan kegiatan penyelidikan dalam pelbagai bidang antara disiplin yang baru. UNIMAS menyediakan kemudahan internet melalui jaringan komputer di seluruh kampus bagi kemudahan pelajar dan kakitangan yang terlibat dalam pentadbiran. Penggunaan infrastruktur maklumat yang berteknologi tinggi ini membolehkan universiti menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi secara global.

UNIMAS juga memperuntukkan sejumlah perbelanjaan yang besar kepada pembangunan sistem komputer di UNIMAS. Contohnya pada akhir tahun 1997, UNIMAS telah mengeluarkan perbelanjaan sebanyak RM 8,931,757 juta untuk pembangunan komputer dan alat yang berkaitan (Laporan Tahunan UNIMAS 1997, 1998).

1.3 Kenyataan Masalah

Mel elektronik atau lebih dikenali ramai sebagai e-mel adalah salah satu sistem komunikasi yang begitu popular pada masa kini. Dewasa ini, e-mel diperluaskan penggunaannya kepada pelbagai aktiviti dalam bidang perniagaan, arena pendidikan, perusahaan dan komunikasi umum. Namun begitu, masih terdapat segelintir golongan yang masih belum didedahkan kepada penggunaan e-mel. Hanya sesetengah golongan sahaja yang mengaplikasikan sistem komunikasi ini. Selain itu, terdapat segelintir golongan yang menyalahgunakan penggunaan e-mel yang sedikit sebanyak dapat meningkatkan gejala sosial. Terdapat juga sesetengah golongan yang menganggap e-mel sebagai media komunikasi yang tidak begitu berkesan berbanding telefon.

Penggunaan e-mel dalam sesebuah organisasi bukan sahaja terbatas kepada urusan pejabat semata-mata malahan penggunaannya dapat diperluaskan dalam urusan sosial atau peribadi. Staf dari pelbagai peringkat dalam organisasi sama ada pengurusan atasan, pengurusan pertengahan dan peringkat sokongan juga terlibat secara langsung dan tidak langsung dengan penggunaan e-mel. Universiti mempunyai peranan untuk merealisasikan matlamat pendidikan negara. Universiti tempatan perlu berupaya untuk melahirkan produk pendidikan yang berkualiti agar dapat setanding dengan universiti di negara asing.

Oleh itu, permasalahan kajian ini ialah untuk memberi pendedahan kepada masyarakat terutamanya staf sokongan betapa pentingnya penggunaan e-mel sebagai media komunikasi. Di samping itu, kajian ini juga dilaksanakan untuk mempertingkatkan penggunaannya di kalangan pengguna e-mel. Kajian ini juga cuba mengenalpasti beberapa faktor yang mempengaruhi tahap penggunaan e-mel di kalangan staf sokongan.

1.4.1 Objektif Kajian

Objektif kajian ini dibahagikan kepada objektif umum dan objektif khusus seperti berikut:-

1.4.1 Objektif Umum

Secara umumnya, kajian ini dijalankan untuk mengkaji tahap penggunaan mel elektronik dan keberkesanannya sebagai media komunikasi di kalangan staf sokongan.

1.4.2 Objektif Khusus

Secara khususnya, kajian ini dijalankan untuk mengkaji tahap penggunaan mel elektronik dan keberkesanannya sebagai media komunikasi dari segi profil, persepsi, kelesnaan dan kepuasan komunikasi di kalangan staf sokongan di Universiti Malaysia Sarawak.

1. Mengkaji perbezaan signifikan di antara profil pengguna (jantina, tahap pencapaian akademik dan pengalaman menggunakan e-mel) dengan tahap penggunaan e-mel.
2. Mengkaji perbezaan signifikan di antara persepsi dengan tahap penggunaan e-mel.

3. Mengkaji perbezaan signifikan di antara keselesaan dengan tahap penggunaan e-mel.
4. Mengkaji perbezaan signifikan di antara kepuasan komunikasi dengan tahap penggunaan e-mel.

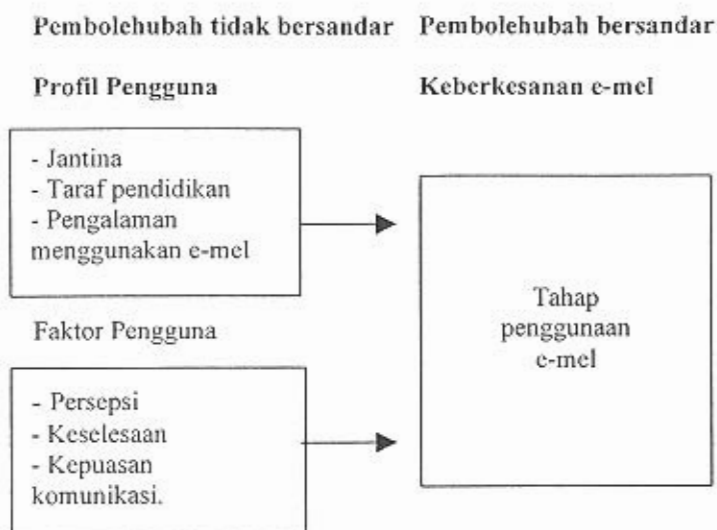
1.5 Persoalan Kajian

Persoalan yang ingin diketengahkan dalam kajian ini adalah berhubung dengan profil, persepsi, keselesaan dan kepuasan komunikasi terhadap tahap penggunaan e-mel sebagai media komunikasi. Antara persoalan dalam kajian ini ialah seperti berikut:-

1. Adakah terdapat perbezaan signifikan di antara jantina dengan tahap penggunaan e-mel ?
2. Adakah terdapat perbezaan signifikan di antara taraf pencapaian akademik dengan tahap penggunaan e-mel ?
3. Adakah terdapat perbezaan signifikan di antara pengalaman menggunakan e-mel dengan tahap penggunaan e- mel ?
4. Adakah terdapat perbezaan signifikan di antara persepsi dengan tahap penggunaan e-mel ?
5. Adakah terdapat perbezaan signifikan di antara keselesaan dengan tahap penggunaan e-mel ?
6. Adakah terdapat perbezaan signifikan di antara kepuasan komunikasi dengan tahap penggunaan e-mel ?

1.6 Kerangka Konseptual Kajian.

Melalui perbincangan dalam kajian-kajian lepas, terdapat beberapa perkara yang telah dikenalpasti berkait rapat dengan kajian ini dan boleh dianggap sebagai pembolehubah kajian. Antaranya ialah profil, persepsi, keselesaan, dan kepuasan komunikasi. Pembolehubah-pembolehubah ini kebanyakannya telah dibuktikan mempengaruhi tahap penggunaan e-mel (keberkesanan e-mel) sebagai media komunikasi. Rumusan daripada kajian yang berkaitan tersebut, maka terhasillah kerangka konseptual bagi kajian ini seperti Rajah 1.1.



Rajah 1: Kerangka Konseptual

1.7 Hipotesis Kajian

Kajian ini bertujuan untuk menilai keberkesanan dan tahap penggunaan e-mel sebagai media komunikasi di kampus Universiti Malaysia Sarawak. Antara hipotesis yang dibentuk ialah:

- Ho¹ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina pengguna dengan tahap penggunaan e-mel.
- Ho² : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara taraf pencapaian akademik pengguna dengan tahap penggunaan e-mel.
- Ho³ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara pengalaman menggunakan e-mel dengan tahap penggunaan e-mel.
- Ho⁴ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara persepsi pengguna dengan tahap penggunaan e-mel.
- Ho⁵ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara keselesaan dengan tahap penggunaan e-mel pengguna.
- Ho⁶ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kepuasan komunikasi dengan tahap penggunaan e-mel.

1.8 Kepentingan Kajian

Kajian ini amat penting kerana dapat mendedahkan kepada masyarakat umumnya kepada pengguna internet di kampus tentang kepentingan penggunaan e-mel sebagai media

komunikasi di abad ini. Kajian ini juga dapat mengungkap persoalan berkaitan persepsi individu terhadap penggunaan e-mel sebagai media komunikasi yang sedikit sebanyak mempengaruhi tahap penggunaan e-mel. Kajian ini juga cuba merungkai persoalan tentang keselesaan dan kepuasan komunikasi yang dapat memberi kesan terhadap tahap penggunaan e-mel di kalangan pengguna khususnya di kalangan staf sokongan.

Selain itu kajian ini juga dapat mempertingkatkan aplikasi e-mel di kalangan pengguna awam sama ada orang perseorangan, sektor perniagaan, sektor kerajaan, sektor swasta dan institusi pendidikan. E-mel bukan sahaja digunakan untuk berkomunikasi malah ia boleh digunakan sebagai bahan rujukan, kaedah kajian, pembelajaran dan promosi. Komunikasi yang berkesan melalui internet akan mempertingkatkan proses sesuatu perjalanan maklumat dan prestasi kerja di samping menjimatkan kos, masa dan tempat.

Kajian ini juga dapat memberi gambaran yang kritikal dalam masyarakat yang masih berpegang kepada pemikiran lama yang memberi ruang yang sempit kepada peranan teknologi dalam proses komunikasi. Teknologi komputer ini juga bukan sahaja dapat membantu proses komunikasi malahan dapat menyalurkan pelbagai sumber maklumat yang tidak terhad dalam dunia siber. Oleh yang demikian kita perlu berfikir terbuka dan percaya bahawa teknologi komputer akan dapat membantu proses komunikasi.

Kepentingan kajian ini dapat dilihat dari beberapa aspek seperti berikut:

- a) **Dari aspek organisasi.** Hasil kajian ini bukan sahaja dapat memberikan rujukan dan garis panduan kepada pihak organisasi untuk mengetahui persepsi staf sokongan terhadap penggunaan e-mel dan kesannya terhadap perjalanan tugas dan proses komunikasi yang berkesan dalam organisasi. Hasil kajian ini bukan bermanfaat kepada UNIMAS sahaja malah ia akan dapat memberi panduan kepada institusi dan organisasi lain dalam merangka penggunaan mel elektronik dalam sistem komunikasi mereka. Kajian ini diharapkan dapat mengenalpasti aspek-aspek positif dari sudut peranan yang dimainkan oleh teknologi komputer dalam komunikasi.
- b) **Dari perspektif staf sokongan.** Kajian ini juga bertujuan untuk memberi peluang kepada para staf sokongan meluahkan pendapat mereka tentang penggunaan mel elektronik dan persepsi mereka terhadap penggunaan e-mel sebagai media komunikasi.
- c) **Dari aspek penggunaan e-mel.** Kajian ilmiah ini cuba merungkai dan meneliti pengaruh penggunaan e-mel dalam proses komunikasi, pembelajaran dan pekerjaan. Dengan adanya CMCS khususnya e-mel sudah tentu corak komunikasi, proses pembelajaran, dan perjalanan tugas akan berubah. Secara tidak langsung ini akan dapat merangsang perjalanan tugas dan proses komunikasi dengan lebih signifikan.

1.9 Definisi Istilah

1.9.1 "CMC" atau "Computer Mediated Communication"

"Computer-Mediated Communication" adalah pertukaran maklumat di antara dua orang atau dua kumpulan melalui rangkaian komputer (Ebbelink, 1999).

CMC adalah sistem komputer yang digunakan sebagai media komunikasi. Di dalam kajian ini, CMC adalah kajian utama yang digunakan untuk mengkaji keberkesanan penggunaan sistem CMC sebagai media komunikasi.

1.9.2 Keberkesanan

Keberkesanan membawa maksud mempunyai kesan atau memberi hasil yang ditujui (Oxford Fajar Advanced Learner's English Malay, 2000). Munford (1993) mendefinisikan keberkesanan sebagai menghasilkan dan kemampuan untuk menghasilkan sesuatu keputusan yang diinginkan atau kesan yang baik.

Keberkesanan secara operasionalnya boleh didefinisikan sebagai mempunyai pengaruh untuk mempengaruhi satu entiti yang lain. Keberkesanan dalam kajian ini merujuk kepada sejauhmanakah suatu pembolehubah berkemampuan untuk mempengaruhi pembolehubah yang lain. Secara ringkasnya, pembolehubah yang dimaksudkan ialah profil, persepsi, keselesaan dan kepuasan komunikasi dapat mempengaruhi tahap penggunaan e-mel.

1.9.3 Kepuasan

Kepuasan bermaksud menyebabkan seseorang itu senang hati dengan memberi apa yang diperlukannya (Kamus Dwibahasa: Bahasa Inggeris-Bahasa Melayu, 1993). The Concise Oxford (1995) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu keadaan yang wujud daripada perasaan puas hati terhadap sesuatu perkara. Manakala Oxford Fajar Advance Learner's English-Malay Dictionary (2000) menyatakan kepuasan adalah perasaan puas hati yang dirasakan apabila kita sudah mempunyai atau mencapai apa yang diperlukan atau diinginkan; kepuasan hati.

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan responden dengan apa yang dikehendakinya. Kepuasan dapat dicapai sekiranya matlamat responden telah dicapai dan memenuhi kehendaknya. Di dalam kajian ini kepuasan merujuk kepada kepuasan responden yang dinilai semasa menggunakan e-mel.

1.9.4 Keselesaan

Merujuk kepada Oxford Advanced Learner's Dictionary (1995) keselesaan adalah satu keadaan di mana ia berasa bebas daripada kesakitan, kebimbangan ataupun kecederaan.

Keselesaan merujuk kepada keadaan yang tidak boleh mendatangkan mudarat kepada individu dari segi fizikal mahupun psikologikal semasa melakukan sesuatu tugas. Di dalam kajian ini, keselesaan merujuk kepada keselesaan responden menggunakan e-mel sewaktu berkomunikasi.

1.9.5 Komunikasi

Istilah komunikasi ialah terjemahan daripada istilah Inggeris, "communication". Hamilton & Parker (1993) menyatakan definisi yang lebih tepat diperolehi daripada bahasa latin, kata akar komunikasi, iaitu "communicare" yang bermaksud, "to make common to many, share". Melalui definisi ini, apabila manusia berkomunikasi mereka meluahkan idea dan perasaan menggunakan satu cara yang difahami sesama mereka. Mereka cuba untuk berkongsi maklumat dengan orang lain. Setiap manusia mempunyai kesan secara langsung ke atas orang lain. Theodorson (1969), mendefinisikan komunikasi adalah pengirisan maklumat, pemikiran, sikap, atau emosi daripada seseorang individu atau kumpulan kepada individu atau kumpulan yang lain dengan menggunakan simbol-simbol. "American College Dictionary", pula mentakrifkan komunikasi sebagai satu proses pertukaran dan penyebaran pendapat, pandangan, atau maklumat melalui ucapan, tulisan atau pun isyarat.

Komunikasi merujuk kepada satu proses pertukaran maklumat yang berlaku di antara orang perseorangan ataupun berkumpulan. Penyampaian maklumat ini disampaikan dalam pelbagai bentuk sama ada bentuk tulisan, suara, gambar/grafik dan isyarat. Proses komunikasi

boleh berlangsung secara bersemuka ataupun tidak bersemuka. Di dalam kajian ini, komunikasi yang dimaksudkan ialah komunikasi yang berlaku di kalangan responden dengan menggunakan e-mel sebagai media komunikasi.

1.9.6 Media

Media didefinisikan sebagai alat atau perantaraan bagi komunikasi (Kamus Dewan, 1995). Oxford Fajar Advance Learner's English-Malay (2000) menyatakan media bertindak sebagai orang tengah bagi dua orang atau kumpulan lebih.

Media merujuk kepada alat perantaraan yang digunakan untuk menjanakan sesuatu proses komunikasi. Media boleh dibahagikan kepada media cetak ataupun elektronik. Media cetak merangkumi majalah, surat khabar, jurnal dan risalah. Media elektronik pula terdiri daripada televisyen, radio, telefon, mel elektronik, internet dan sebagainya. Di dalam kajian ini, media yang dimaksudkan ialah e-mel yang bertindak sebagai media komunikasi.

1.9.7 Mel Elektronik

Satu sistem yang mana maklumat yang disediakan oleh pengirim akan dihantar secara terus ke tempat di mana ia akan diproses dan diterima oleh satu atau lebih penerima yang dikehendaki pengirim (Borenstein, 1992). Comer (1995) mendefinisikan mel elektronik sebagai penghantaran maklumat dari satu komputer kepada komputer yang lain. Penggunaan mel elektronik ini membolehkan penghantaran maklumat ke seluruh dunia, tanpa perlu dihalang oleh mana-mana mekanisma seperti undang-undang dan faktor demografi.

Mel elektronik merupakan satu sistem komunikasi yang canggih pada masa sekarang, di mana ia boleh menghantar pelbagai bentuk maklumat seperti grafik, teks, dan bunyi dalam masa yang singkat dan ianya amat mudah. Di dalam kajian ini, e-mel akan digunakan sebagai penilaian untuk mengkaji sejauh mana keberkesannya sebagai media komunikasi.

1.9.8 Organisasi

Hunt (1989) menyatakan organisasi sebagai dinamik dan aktif. Organisasi memerlukan pemindahan maklumat secara dalaman dan pemindahan maklumat antara organisasi dan persekitaran luar untuk bertahan. Organisasi berbeza daripada fenomena sosial yang lain di mana kewujudannya adalah untuk menjayakan sesuatu objektif. Untuk membolehkan organisasi mencapai matlamatnya, organisasi mempunyai peraturan untuk mengawal diri dan persekitarannya iaitu dikenali sebagai struktur. Richard & McCroskey (1992) mendefinisikan organisasi sebagai "an organized collection of individual working interdependently within a relatively structured, organized, open system to achieve common goals". Manusia yang berkerjasama dalam satu kerukunan untuk mencapai matlamat tertentu. Semua unit memegang pelbagai peranan yang berbeza dan tidak bertindih tugas. Melaluinya, unit-unit ini dinilai sama ada unit tersebut boleh mencapai matlamat secara individual di samping membantu organisasi mencapai matlamat keseluruhannya.

Dalam kajian ini, menyatakan organisasi adalah sekumpulan manusia yang berkerjasama dalam satu kerukunan untuk mencapai matlamat yang diperlukan. Setiap individu dalam organisasi tersebut bertanggungjawab untuk melaksanakan tugas dengan sempurna bagi mencapai visi organisasi. Dalam kajian ini, organisasi merujuk kepada setiap fakulti, pusat dan bahagian yang terlibat sebagai lokasi kajian.

1.9.9 Persepsi

Persepsi adalah interpretasi yang dilakukan berdasarkan pada pemahaman bagi sesuatu perkara (The Concise Oxford Dictionary, 1995).

Persepsi bermaksud tanggapan yang dilakukan oleh seseorang terhadap sesuatu perkara. Di dalam kajian ini, persepsi merujuk kepada tanggapan responden terhadap penggunaan e-mel sebagai media komunikasi akan dinilai.

1.9.10 Profil

Profil didefinisikan sebagai sifat atau ciri-ciri yang menggambarkan perilaku atau sikap seseorang (The Concise Oxford Dictionary, 1995).

Profil merujuk kepada latar belakang atau demografi individu yang merangkumi umur, jantina, pekerjaan, status perkahwinan, bangsa, taraf pendidikan dan sebagainya. Di dalam kajian ini, profil merujuk kepada profil responden yang akan dinilai dari segi demografi responden.

1.9.11 Staf Sokongan

Staf sokongan UNIMAS adalah diklasifikasikan sebagai pekerja di bawah kumpulan gaji B/D. Definisi ini adalah berdasarkan kepada pekeliling Bil.9 tahun 1991 Pelaksanaan Sistem Saraan Baru berdasarkan Laporan Jawatankuasa Khas Kabinet mengenai sektor awam 1991 (Abdul Ghani, 1998).

Di dalam kajian ini, staf sokongan merujuk kepada kakitangan sokongan di UNIMAS yang terlibat sebagai responden. Staf sokongan yang terlibat terdiri daripada kerani, setiausaha, pengurus, juruteknik dan lain-lain.

1.9.12 Tahap Penggunaan

Tahap penggunaan dapat didefinisikan sebagai satu peringkat atau kemajuan dalam cara menggunakan sesuatu (Oxford Fajar Advanced Learner's English-Malay, 2000). Definisi ini berdasarkan kombinasi dua perkataan iaitu tahap dan penggunaan. Tahap membawa maksud jangka masa atau langkah dalam perkembangan, pertumbuhan atau kemajuan, dan peringkat. Penggunaan pula bermaksud cara menggunakan sesuatu atau ramalan biasa.

Tahap penggunaan merujuk kepada peringkat atau perkembangan menggunakan e-mel di dalam kajian ini. Di dalam kajian ini, tahap penggunaan e-mel dikaji dari segi kekerapan penggunaannya untuk pelbagai tujuan. Selain itu faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tahap penggunaan e-mel juga dikaji untuk melihat keberkesanan e-mel.

1.10 Limitasi Kajian

Kajian perbandingan penggunaan sistem e-mel ini mempunyai limitasi yang sedikit sebanyak akan memberi kesan kepada keputusan kajian terutamanya dari segi aspek manusia/subjek. Ini kerana subjek mempunyai pengalaman, pendedahan, pengetahuan, dan kebolehan yang berbeza-beza dan ini boleh mempengaruhi keputusan kajian. Ini dapat dilihat dari segi jawapan yang diberikan oleh subjek bagi menjawab soalan yang diutarakan pada subjek semasa soal selidik dijalankan. Tambahan pula kajian ini juga lebih melihat kepada persepsi dan profil seseorang terhadap penggunaan e-mel.

Kerjasama daripada subjek juga perlu untuk menjawab semua soalan yang telah dikemukakan melalui borang soal selidik tersebut. Bentuk kerjasama lain tidak diperolehi

kerana pengkaji hanya mengharapkan kejujuran subjek. Kejujuran subjek dalam menjawab soalan dan pendapat subjek yang diberikan turut memberikan kesan kepada kajian ini. Persepsi subjek terhadap soalan yang diajukan mungkin berbeza dengan kehendak soalan bergantung kepada kefahaman, pengetahuan dan pengalaman subjek dalam menjawab soalan tersebut.

Oleh itu, segala interpretasi implikasi mengenai dapatan kajian penyelidikan perlu mempertimbangkan limitasi di atas.

1.11 Kesimpulan

Bab ini telah membincangkan dengan lebih terperinci tentang kajian yang akan dilakukan. Bab ini membincangkan latar belakang kajian, latar belakang organisasi penyelidikan, kenyataan masalah, objektif kajian, hipotesis kajian, kepentingan kajian, definisi istilah dan limitasi kajian.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN LEPAS

2.0 Pengenalan

Bab ini, membincangkan ulasan penulis-penulis terdahulu berkaitan dengan penggunaan e-mel sebagai media komunikasi dari segi tahap penggunaan e-mel, persepsi, keselesaan dan kepuasan komunikasi. Perbincangan juga melibatkan teori dan model yang berkaitan dengan proses komunikasi dan penggunaan komputer khususnya e-mel sebagai media komunikasi.

2.1 Komunikasi

Theodorson (1969), mendefinisikan komunikasi sebagai pengirisan maklumat, pemikiran, sikap, atau emosi daripada seseorang individu atau kumpulan kepada individu atau kumpulan yang lain dengan menggunakan simbol-simbol. Osgood (1954), menyatakan bahawa komunikasi berlaku apabila satu sistem atau sumber cuba mempengaruhi sistem lain atau sasarannya, dengan memanipulasikan beberapa simbol alternatif yang boleh disampaikan melalui saluran yang menghubungkan mereka.

Terdapat beberapa model komunikasi yang bertujuan untuk memudahkan kefahaman individu terhadap proses komunikasi. Model ditakrifkan sebagai satu huraian yang mudah dalam bentuk grafik untuk menerangkan satu keadaan sebenar (McQuail & Windahl, 1981). Sesuatu model pada umumnya akan menunjukkan unsur-unsur utama sesuatu struktur atau proses dan hubungan antara unsur tersebut. Melalui model gambaran terhadap unsur-unsur yang terdapat dalam proses komunikasi dan pertalian antara unsur-unsur tersebut dapat digambarkan dalam bentuk grafik. Dalam bidang komunikasi terdapat beberapa model yang telah dikedarkan. Antaranya ialah Model Shannon & Weaver (1949), Model Osgood (1954), Model Schramm (1954) dan Model Ball-Rokeach & DeFluer (1976). Hanya Model Osgood (1954) yang bersesuaian dengan kajian ini.

Model Osgood ini dipengaruhi oleh teori bahasa dan proses psikolinguistik kerana Osgood ialah seorang ahli psikolinguistik. Osgood telah menjadikan model Shannon & Weaver sebagai asas pembentukan modelnya, tetapi beliau telah membuat perubahan dengan menekankan bahawa seseorang itu berfungsi sebagai sumber dan destinasi. Individu tersebut juga berfungsi sebagai pemancar apabila ia mengkod utusan yang hendak disampaikan, dan sebagai penerima apabila ia mendekod utusan yang diterimanya daripada individu lain.

Model Osgood (1954) ini adalah model komunikasi antara individu. Dengan itu, ia melibatkan dua individu, unit sumber dan unit destinasi. Setiap unit dianggap oleh Osgood sebagai suatu unit komunikasi yang lengkap iaitu ia mempunyai keupayaan untuk enkod dan dekod utusan. Apabila unit destinasi menerima utusan daripada unit sumber, mekanisme penerima akan mendekod utusan tersebut. Setelah utusan itu difahami, unit destinasi akan menyampaikan maklum balas kepada utusan yang diterimanya iaitu utusan dienkod oleh mekanisme penyebar unit destinasi untuk disampaikan balik kepada sumber (dalam keadaan ini, sumber berubah fungsi menjadi destinasi). Utusan yang diterima itu didekod oleh pemancar untuk disampaikan balik kepada unit destinasi.